

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2602769
Materia Sanidad
Asunto Falta de respuesta a Hoja de Queja de 11/05/2026.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El **01/06/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2602769**.

Del escrito de queja y de la documentación aportada se desprendía lo siguiente:

- Que la persona titular de la queja (menor de edad) fue atendido en el Centro de Salud de Onda tras recibir un golpe en la mano.
- Que, los padres del menor, en fecha 12/02/2026, dirigieron *Hoja de Queja* por la asistencia recibida y, más concretamente, por la no realización de una radiografía, obteniendo respuesta expresa de la Gerencia del Departamento de Salud de La Plana en fecha 17/03/2026
- Que «(...) después de recibir la respuesta del hospital La plana, llevé mi queja también en Conselleria de Sanitat, de donde estoy esperando una respuesta» añadiendo que «(...) además estamos esperando a ver si le operan la mano». A este respecto, en fecha 11/05/2026 había dirigido nueva Hoja de Queja.

El **10/06/2026** dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Sanidad que, en el plazo de un mes, emitiese un informe sobre este asunto.

La Conselleria de Sanidad, a través de la Directora de Gabinete del Conseller, nos dio traslado del **informe de la Gerencia del Departamento de Salud de La Plana de fecha 08/07/2026**, en el que, señalaba lo siguiente (el subrayado es nuestro):

(...) CUARTO: Que, en respuesta a las preguntas concretas que se formulan por parte del Síndic de Greuges, aclaro:

1. La paciente dirigió una Hoja de Queja con fecha 12/02/2026 y registro de entrada departamental núm. (...), a la cual se dirigió respuesta expresa de Gerencia con fecha 17/03/2026 y núm. de registro de salida departamental (...).
2. La paciente dirigió una nueva Hoja de Queja con fecha 11/05/2026 y registro de entrada núm. 07UC/2026/..., a la cual se dirigió respuesta expresa de Gerencia con fecha 9/06/2026 y núm. de registro de salida departamental (...).
3. El paciente fue visitado en el Servicio de Traumatología y Cirugía Ortopédica con fecha 2/07/2026, y tiene programada una cita sucesiva el día 15/07/2026.

Por lo tanto,

- El paciente ya está siendo atendido asistencialmente por el Servicio de Traumatología y Cirugía Ortopédica.
- Sí se dio respuesta expresa a la queja indicada, en tiempo y forma.

Del contenido del informe dimos traslado a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, como así hizo en fecha **23/07/2026** en el sentido de reiterar su descontento con la actuación de la facultativa que atendió al menor (en concreto, por no realizar la radiografía «desde el primer momento»).

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 10/06/2026, estaba integrado por conocer la situación médico-asistencial del titular de la queja y, en especial, cuando sería citado para ser atendido por el Servicio de Cirugía Traumatología y Ortopédica del Departamento de Salud de La Plana (a este respecto, la promotora de la queja señalaba que «estamos esperando a ver si le operan la mano»).

Asimismo, interesaba saber si la administración sanitaria había dado respuesta expresa a la *Hoja de Queja* que la autora de la *queja* dirigió en fecha 11/05/2026.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que, según informa la Conselleria, «(...) el paciente fue visitado en el Servicio de Traumatología y Cirugía Ortopédica con fecha 2/07/2026, y tiene programada una cita sucesiva el día 15/07/2026».

Segundo. Que la Hoja de Queja de fecha 11/05/2026 obtuvo respuesta expresa de la Gerencia del Departamento de Salud de La Plana en fecha 09/06/2026 (contestación en el mismo sentido, que la ya emitida por la Conselleria el 17/03/2026).

No obstante, en su escrito de alegaciones, la promotora de la queja reiteraba su disconformidad con la actuación de la facultativa que atendió en el ambulatorio a su hijo, en concreto, por no «(...) mandar hacer una radiografía a la mano de mi hijo desde el primer momento».

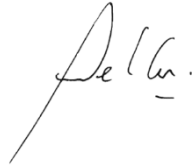
A este respecto, y aun comprendiendo la preocupación de la promotora de la queja, consideramos que esta ha recibido respuesta expresa y explicaciones a las cuestiones planteadas en su *Hoja de Queja* de fecha 11/05/2026.

En consecuencia, no es posible apreciar, en el presente supuesto, que la administración sanitaria haya incurrido en una falta de contestación a la *Hoja de Queja* de la interesada. Efectivamente, en su respuesta de 09/06/2026 la Conselleria de Sanidad traslada a la promotora de la queja las explicaciones en relación con la cuestión planteada (atención recibida por el menor). Explicaciones que, lógicamente, pueden o no resultar compartidas por la autora de la queja.

Llegados a este punto, habiendo sido citado y atendido el hijo de la promotora de la queja por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatológica, así como habiendo obtenido respuesta expresa a la Hoja de Queja de 11/05/2026 (ambas cuestiones, objeto inicial de esta queja), debemos

PROCEDER AL CIERRE de nuestro expediente, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Contra la presente resolución no cabe recurso (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana).



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana